



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 83]

नई दिल्ली, सोमवार, मार्च 25, 2013/चैत्र 4, 1935

No. 83]

NEW DELHI, MONDAY, MARCH 25, 2013/CHAITRA 4, 1935

## भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

### अधिसूचना

नई दिल्ली, 25 मार्च, 2013

सं. 305-8/2012-सेवा गुणवत्ता.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, सेवा की गुणवत्ता (मीटर तथा बिल प्रणाली की यथार्थता) विनियम, 2006 (2006 का 5) में संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :—

### सेवा की गुणवत्ता (मीटर से मापन तथा बिल तैयार करने में परिशुद्धता के लिए व्यवहार संहिता) विनियम, 2013 (2013 का 4)

1. (1) इन विनियमों को सेवा की गुणवत्ता (मीटर से मापन तथा बिल तैयार करने में परिशुद्धता के लिए व्यवहार संहिता) (संशोधन) विनियम, 2013 कहा जाएगा।

(2) ये विनियम, इनके सरकारी राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से लागू होंगे।

2. विनियम 2 में —

(क) खण्ड (4) के पश्चात् निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात् :—

“(4क) “तिमाही” से आशय वित्तीय वर्ष के 30 जून, 30 सितम्बर, 31 दिसम्बर और 31 मार्च को समाप्त होने वाले क्रमिक तीन महीने से है;

“(4ख) “वर्ष” से आशय वित्तीय वर्ष से है;

3. मूल विनियमों के विनियम 6 के लिए, निम्नलिखित विनियम प्रतिस्थापित किए जाएंगे, अर्थातः—
- 6. मीटर से मापन और बिल तैयार करने की प्रणाली की लेखापरीक्षा** —(1) प्राधिकरण द्वारा, सेवा प्रदाताओं की मीटर से मापन और बिल तैयार करने संबंधी प्रणाली की लेखापरीक्षा करने के लिए समय-समय पर ऐसे लेखापरीक्षकों के पैनल को, जो इस संबंध में प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट पात्रता की शर्तों को पूरा करते हों, अधिसूचित किया जाएगा।

- (2) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा प्रत्येक वर्ष 30 अप्रैल तक बुनियादी टेलीफोन सेवा(वायरलाइन) और सेल्युलर टेलीफोन सेवा के मीटर से मापन और बिल तैयार करने संबंधी प्रणाली का वार्षिक आधार पर, उसके खर्चे पर लेखापरीक्षा करने के लिए, प्राधिकरण द्वारा उप-विनियम (1) के तहत अधिसूचित लेखापरीक्षकों के पैनल में से, एक लेखापरीक्षक नियुक्त किया जाएगा :

बशर्ते कि प्राधिकरण द्वारा सेवा प्रदाता से अनुरोध प्राप्त होने पर, लेखापरीक्षक की नियुक्ति के लिए समय को आगे बढ़ाया जा सकता है और सेवा प्रदाता द्वारा ऐसे आगे बढ़ाए गए समय के अंदर लेखापरीक्षक की नियुक्ति की जाएगी;

बशर्ते आगे यह भी कि सेवा प्रदाता किसी लेखापरीक्षक को एक अथवा अधिक सेवाओं के लिए नियुक्त कर सकता है;

बशर्ते यह भी कि निम्नलिखित कारणों से, कोई सेवा प्रदाता किसी लेखापरीक्षक की नियुक्ति नहीं करेगा — —

- (क) लगातार दो वर्ष से अधिक समय के लिए;
- (ख) जो कि उसका आंतरिक लेखापरीक्षक है; और
- (ग) जिसके साथ, उसका विगत एक वर्ष से व्यावसायिक संबंध है।

स्पष्टीकरण : इस विनियम के उद्देश्य के लिए, इन विनियमों के अंतर्गत मीटर से मापन और बिल तैयार करने की प्रणाली की लेखापरीक्षा को व्यावसायिक संबंध नहीं माना जाएगा।

- (3) प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर, सेवा प्रदाताओं की मीटर से मापन और बिल तैयार करने संबंधी प्रणाली की लेखापरीक्षा के लिए, उसके द्वारा उपयुक्त समझे गए मार्गदर्शी दिशा-निर्देश और जांच सूची जारी की जाएगी और प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा इस प्रकार के मार्ग-दर्शी दिशा-निर्देशों व जांच सूची के अनुसार, अपनी मीटर से मापन और बिल तैयार करने की प्रणाली की लेखापरीक्षा कराने की व्यवस्था की जाएगी।

4. मूल विनियमों के विनियम 6 के पश्चात् निम्नलिखित विनियम अंतःस्थापित किए जाएंगे, अर्थात् :-

**\*6क. कॉल डाटा रिकॉर्डों की लेखापरीक्षा के लिए प्रक्रिया** — (1) प्रत्येक तिमाही में विभिन्न प्रशुल्क योजनाओं के अंतर्गत एक महीने के लिए जनित डाटा रिकॉर्ड की लेखापरीक्षा इस प्रकार की जाएगी कि इसमें निम्नलिखित शामिल हों :-

- (क) तिमाही के प्रारंभ में अधिकतम उपभोक्ताओं वाले तीन प्री-पेड प्लान;
- (ख) तिमाही के दौरान पेश किए गए दो नए प्री-पेड प्रशुल्क प्लान;
- (ग) तिमाही के प्रारंभ में उपभोक्ताओं की अधिकतम संख्या वाले दो विशेष प्रशुल्क वाउचर;
- (घ) तिमाही के प्रारंभ में उपभोक्ताओं की अधिकतम संख्या वाले दो प्री-पेड डाटा प्लान;

1. 2. 3.

- (च) तिमाही के प्रारंभ में उपभोक्ताओं की अधिकतम संख्या वाले दो पोस्ट-पेड प्लान;
- (छ) तिमाही के दौरान पेश किए गए दो नए पोस्ट-पेड प्रशुल्क प्लान; और
- (ज) तिमाही के प्रारंभ में उपभोक्ताओं की अधिकतम संख्या वाले दो नए पोस्ट-पेड डाटा प्लान;

बशर्ते कि प्रशुल्क प्लान में, वे कॉर्पोरेट प्रशुल्क प्लान शामिल नहीं होंगे, जो सभी उपभोक्ताओं के लिए पेश नहीं किए गए हों;

बशर्ते आगे यह भी कि यदि तिमाही के दौरान पेश किए गए प्रशुल्क प्लान, इस विनियम के अंतर्गत लेखापरीक्षा के लिए विनिर्दिष्ट प्रशुल्क प्लान की संख्या से कम हों तो, सेवा प्रदाता की उपभोक्ताओं की अधिकतम संख्या वाली अन्य प्रशुल्क प्लानों की लेखापरीक्षा की जाएगी।

- (2) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा, लेखापरीक्षक से मांग प्राप्त होने के तीस दिन के अंदर, ऐसे कॉल डाटा रिकॉर्ड और दस्तावेज, जो कि लेखापरीक्षा के लिए आवश्यक हों, लेखापरीक्षक को उपलब्ध कराए जाएंगे।
- (3) यदि लेखापरीक्षक के ध्यान में अधिक मूल्य लेने के मामले आते हैं तो, वे अधिक मूल्य लेने के मामलों की जानकारी सेवा प्रदाता को देंगे, जो कि ऐसी रिपोर्ट प्राप्त होने के 15 दिन के अंदर, लेखापरीक्षक की आपत्ति के सही होने की जांच करने के लिए विश्लेषण करेगा और यदि लेखापरीक्षक की आपत्ति सही पाई जाती है तो, उपभोक्ताओं से लिया गया अधिक मूल्य ऐसे उपभोक्ताओं को, रिपोर्ट प्राप्त होने के दो महीने के अंदर वापस करेगा और इस संबंध में सूचना, लेखापरीक्षक को भेजी जाएगी और यदि लेखापरीक्षक की आपत्ति सही नहीं पाई जाती है तो, इससे संबंधित कारणों की जानकारी लेखापरीक्षक को देगा।

- (4) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा लेखापरीक्षा रिपोर्ट की आपत्तियों का विश्लेषण किया जाएगा और लेखापरीक्षा रिपोर्ट में दर्ज करने के लिए निम्नलिखित सहित विस्तृत टिप्पणियां लेखापरीक्षक को उपलब्ध कराई जाएंगी —

- (क) समस्या उत्पन्न होने का कारण;
- (ख) समस्या उत्पन्न होने की तिथि; और
- (ग) समस्या को ठीक करने की तिथि।

- (5) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा प्रत्येक वर्ष 31 जुलाई तक, जिसमें उनके मीटर से मापन और बिल तैयार करने की प्रणाली की लेखापरीक्षा को पूरा किया गया है, की प्रत्येक सेवा क्षेत्र के लिए बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए लेखापरीक्षक द्वारा पृथक-पृथक प्रमाणित लेखापरीक्षा रिपोर्ट, समय-समय पर प्राधिकरण के आदेश द्वारा विनिर्दिष्ट किए गए फॉर्मेट में, प्राधिकरण को प्रस्तुत की जाएगी।

- (6) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा प्रत्येक वर्ष 15 नवम्बर तक, प्राधिकरण को ऐसे फॉर्मेट में, जो कि प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर आदेश द्वारा विनिर्दिष्ट किया गया हो, में लेखापरीक्षा आपत्तियों पर की गई कार्रवाई का ब्यौरा देना होगा और ऐसे विवरणों में निम्नलिखित सूचनाएं शामिल होंगी—

- (क) समस्या उत्पन्न होने का कारण;
- (ख) समस्या उत्पन्न होने की तिथि;
- (ग) समस्या को सुधारने की तिथि;
- (घ) समस्या पर ध्यान देने के लिए की गई कार्रवाई;

- (च) लेखापरीक्षकों के ध्यान में आए अधिक मूल्य लिए जाने के मामलों में प्रभावित उपभोक्ताओं की संख्या और इसमें कुल कितनी राशि शामिल है;
- (छ) मद (च) के अंतर्गत उपभोक्ताओं की संख्या, जिनको उप-विनियम (3) के अंतर्गत विनिर्दिष्ट समय-सीमा में धन वापस लौटाया गया और इस प्रकार वापस लौटाई गई कुल राशि;
- (ज) ऐसे उपभोक्ताओं की संख्या, जिन्हें उप-विनियम (3) में विनिर्दिष्ट समय-सीमा के बाद धन वापस लौटाया गया और इस प्रकार वापस लौटाई गई कुल धनराशि; और
- (झ) ऐसे उपभोक्ताओं की संख्या, जिन्हें धन वापस नहीं लौटाया जा सका और वापस न की जा सकी कुल धनराशि।

**6ख. लेखापरीक्षक के दायित्व — (1) प्रत्येक लेखापरीक्षक —**

- (क) इन विनियमों के अंतर्गत प्राधिकरण द्वारा जारी मार्गदर्शी दिशा-निर्देशों और जांच-सूची के अनुसार सेवा प्रदाता की मीटर से मापन और बिल तैयार करने संबंधी प्रणाली की लेखापरीक्षा करेगा और उसके द्वारा लगातार दो वर्ष से अधिक तक किसी भी एक सेवा प्रदाता की लेखापरीक्षा का कार्य नहीं किया जाएगा;
  - (ख) प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी विनियमों, निदेशों, आदेशों और अनुदेशों के प्रावधानों का अनुपालन करेगा।
- (2) प्रत्येक लेखापरीक्षक — —

- (क) सुनिश्चित करेगा कि लेखापरीक्षा निष्पक्ष और पारदर्शी तरीके से की जाए;
- (ख) सुनिश्चित करेगा कि सेवा प्रदाता की लेखापरीक्षा करते समय, एकत्रित किए गए गोपनीय आंकड़ों को, इन विनियमों में उपलब्ध कराए गए तरीके के अलावा किसी अन्य व्यक्ति के साथ सहभाजित नहीं किया जाएगा;
- (ग) प्राधिकरण को, ऐसे फॉर्मेट में व ऐसे अंतरालों पर, जैसा कि प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट किया गया हो, लेखापरीक्षा पर प्रगति रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा;
- (घ) उसके द्वारा लेखापरीक्षा करते समय दर्ज किए गए अधिक मूल्य लेने के मामलों की जानकारी तुरंत सेवा प्रदाता को देगा;
- (च) लागू प्रशुल्क का उल्लंघन करते हुए अधिक मूल्य लिए जाने पर लेखापरीक्षा आपत्तियों को अस्वीकार किए जाने संबंधी, सेवा प्रदाता द्वारा प्रस्तुत कारणों के प्राप्त होने पर, विनियम 6क के अंतर्गत इनकी जांच करेगा कि क्या ऐसा कारण स्वीकार्य है अथवा नहीं, यदि सेवा प्रदाता द्वारा प्रस्तुत कारण, लेखापरीक्षक को स्वीकार्य नहीं हैं तो, वह ऐसे मामलों पर अपनी आपत्तियों को देते हुए, उन्हें लेखापरीक्षा रिपोर्ट में दर्शाएगा;
- (छ) विनियम 6क के अंतर्गत सूचित किए गए अधिक मूल्य लिए जाने संबंधी मामलों पर सेवा प्रदाता द्वारा की गई कार्रवाई के संबंध में, ऐसे फॉर्मेट, जैसा कि प्राधिकरण द्वारा

समय-समय पर विनिर्दिष्ट किया जाएगा में, मासिक प्रगति रिपोर्ट प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगा;

- (ज) विनियम 6क के अंतर्गत सूचित किए गए अधिक मूल्य लिए जाने संबंधी मामलों पर सेवा प्रदाता द्वारा की गई कार्रवाई की जांच करेगा और उन पर निकाले गए निष्कर्षों को लेखापरीक्षा रिपोर्ट में शामिल करेगा;
- (झ) निर्धारित समय सीमा में लेखापरीक्षा पूरा करने के लिए उत्तरदायी होगा, ताकि सेवा प्रदाता विनियम 6क के अंतर्गत विनिर्दिष्ट समय-सीमा के अंदर प्राधिकरण को लेखापरीक्षा रिपोर्ट प्रस्तुत कर सकने में समर्थ हो सके;
- (ट) सेवा प्रदाता की मीटर से मापन और बिल तैयार करने की प्रणाली की लेखापरीक्षा करते समय, विनियम में निर्धारित की गई मीटर से मापन और बिल तैयार करने की परिशुद्धता के लिए व्यवहार संहिता के अनुपालन की जांच करेगा और उसके मूल्यांकन के आधार पर निम्नलिखित को शामिल करते हुए एक लेखापरीक्षा रिपोर्ट तैयार करेगा — —
  - (1) उसके द्वारा प्रत्येक सेवा क्षेत्र के लिए अलग-अलग लेखापरीक्षित रिपोर्ट;
  - (2) लेखापरीक्षा करने के लिए अपनाई गई कार्य प्रणाली;
  - (3) लेखापरीक्षित प्रशुल्क प्लान के विवरण;
  - (4) मीटर से मापन और बिल तैयार करने में परिशुद्धता के लिए व्यवहार संहिता में निर्धारित प्रत्येक संहिता अथवा गुणवत्ता



पैरामीटरों के संबंध में दर्ज की गई कमियां और सेवा प्रदाता द्वारा सूचित की गई अनुपालन रिपोर्ट पर उसकी टिप्पणियां;

- (5) प्रमाण-पत्र कि उसे लेखापरीक्षा करने के लिए आवश्यक समस्त सूचनाएं और स्पष्टीकरण सेवा प्रदाता से प्राप्त हो गए हैं;
  - (6) लेखापरीक्षा के लिए सेवा प्रदाता से प्राप्त सूचना की प्रमाणिकता पर टिप्पणियां;
  - (7) परीक्षण कॉलों, परिदर्श विश्लेषण और उनके परिणामों का विवरण, प्रत्येक लेखापरीक्षा आपत्ति के लिए पृथक-पृथक ;
  - (8) सेवा प्रदाता के रिकॉर्डों में दर्ज शिकायतों की यह पहचान करने के लिए विश्लेषण, कि क्या सेवा प्रदाता ने इस प्रकार की शिकायतों के मूल कारणों का विश्लेषण किया है; और
  - (9) विगत वर्षों की लेखापरीक्षा आपत्तियों पर की गई कार्रवाई का सत्यापन करना; और
  - (10) प्रत्येक लेखापरीक्षा आपत्ति पर, विनियम 6क के अंतर्गत सेवा प्रदाता से प्राप्त समस्त टिप्पणियों को लेखापरीक्षा रिपोर्ट में शामिल करें।
- (3) प्राधिकरण द्वारा, बिल तैयार करने, मूल्यवर्धित सेवाओं से संबंधित और अन्य शिकायतों को लेखापरीक्षक द्वारा सत्यापन अथवा जांच करने के लिए भेजा जा सकता है और प्रत्येक लेखापरीक्षक, जिसके पास इस प्रकार की शिकायतें प्राधिकरण द्वारा भेजी गई हैं, इस प्रकार की शिकायतों का सत्यापन और जांच करेगा और उन पर

अपनी रिपोर्ट, प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट समय-सीमा के अंदर प्राधिकरण को प्रस्तुत करेगा।

- (4) यदि कोई लेखापरीक्षक, इन विनियमों के प्रावधानों का अनुपालन करने में असफल रहता है तो, उसे लेखापरीक्षकों के पैनल से निकाला जा सकता है;

बशर्ते कि प्राधिकरण के ध्यान में आए अननुपालन के संबंध में, लेखापरीक्षक को स्पष्टीकरण देने के लिए उचित अवसर प्रदान किया जाएगा।

- 6ग. सेवा प्रदाताओं द्वारा लेखापरीक्षा रिपोर्ट तथा कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करने में असफल रहने के परिणाम— (1) यदि सेवा प्रदाता, विनियम 6क के उप-विनियम (5) एवं उप-विनियम (6) के उपबंधों का उल्लंघन करता है तो, वह उसके लाइसेंस में दी गई निबंधन और शर्तों या अधिनियम के उपबंधों या उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों या विनियमों या जारी किए गए आदेशों या निदेशों के पूर्वाग्रह के बिना वित्तीय निरुत्साहन के रूप में, यह चूक जारी रहने के दौरान प्रत्येक सप्ताह या उसके हिस्से (दिन) के लिए एक लाख रुपए तक की राशि का, जैसा कि प्राधिकरण आदेश द्वारा निदेश दे, भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा:

बशर्ते कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय निरुत्साहन के रूप में किसी राशि का भुगतान करने के लिए कोई आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा, जब तक कि सेवा प्रदाता को, प्राधिकरण द्वारा पाए गए विनियम के उल्लंघन के विरुद्ध प्रतिवेदन करने के लिए उचित अवसर प्रदान न कर दिया जाए;

- (2) इन विनियमों के अंतर्गत वित्तीय निरुत्साहन के रूप में देय राशि, ऐसे लेखा शीर्ष में जमा की जाएगी, जिसका प्राधिकरण द्वारा निर्धारण किया जाएगा।”

6घ. सेवा प्रदाताओं द्वारा उपभोक्ताओं से अधिक वसूल की गई राशि की वापसी करने में असफल रहने के परिणाम— (1) यदि कोई सेवा प्रदाता, विनियम 6क के उप-विनियम (3) के उपबंधों का उल्लंघन करता है तो, वह उसके लाइसेंस में दी गई निबंधन और शर्तों या अधिनियम के उपबंधों या उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों या विनियमों या जारी किए गए आदेशों या निदेशों के पूर्वाग्रह के बिना, वित्तीय निरुत्साहन के रूप में, अधिक वसूल की गई राशि के बराबर की राशि का, जैसा कि प्राधिकरण आदेश द्वारा निदेश दे, भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा:

बशर्ते कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय निरुत्साहन के रूप में किसी राशि का भुगतान करने के लिए कोई आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा, जब तक कि सेवा प्रदाता को, प्राधिकरण द्वारा पाए गए विनियम के उल्लंघन के विरुद्ध प्रतिवेदन करने के लिए उचित अवसर प्रदान न कर दिया जाए;

बशर्ते यह भी कि यदि दूरसंचार प्रशुल्क आदेश, 1999 के उपबंधों के उल्लंघन के फलस्वरूप अधिक वसूल की गई राशि के लिए वित्तीय निरुत्साहन लगाया गया हो तो, इस विनियम के अधीन अधिक वसूल की गई राशि को वापस करने में विफल होने पर कोई वित्तीय निरुत्साहन नहीं लगाया जाएगा।

- (2) इन विनियमों के अंतर्गत वित्तीय निरुत्साहन के रूप में देय राशि, ऐसे लेखा शीर्ष में जमा की जाएगी, जिसका प्राधिकरण द्वारा निर्धारण किया जाएगा।

6घ. कार्रवाई रिपोर्ट में लेखापरीक्षा आपत्तियों पर टिप्पणी देने में विफल रहने के परिणाम—(1) यदि सेवा प्रदाता, विनियम 6क के उप-विनियम (6) के अंतर्गत लेखापरीक्षा आपत्तियों पर कार्रवाई रिपोर्ट का विवरण प्रदान करने में विफल

रहता है या वह ऐसी कार्रवाई रिपोर्ट का विवरण प्रस्तुत करता है, जो कि उसकी जानकारी अथवा विश्वास के अनुसार असत्य है अथवा यह विश्वास करता है कि रिपोर्ट सत्य नहीं है, तो वह उसके लाइसेंस की निबंधन और शर्तों या अधिनियम या उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों या विनियमों या जारी किए गए आदेशों, या निदेशों में उल्लिखित शर्तों के पूर्वाग्रह के बिना वित्तीय निरुत्साहन के रूप में प्रति कार्रवाई रिपोर्ट के लिए दस लाख रुपये तक की राशि का, जैसा कि प्राधिकरण आदेश द्वारा निदेश दे, भुगतान करने के लिए उत्तरदायी होगा।

बशर्ते कि प्राधिकरण द्वारा वित्तीय निरुत्साहन के रूप में किसी राशि का भुगतान करने के लिए कोई आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा जब तक कि सेवा प्रदाता को, प्राधिकरण द्वारा पाए गए विनियम के उल्लंघन के विरुद्ध प्रतिवेदन करने के लिए उचित अवसर प्रदान न कर दिया जाए;

(2) इन विनियमों के अंतर्गत वित्तीय निरुत्साहन के रूप में देय राशि, ऐसे लेखा शीर्ष में जमा की जाएगी, जिसका प्राधिकरण द्वारा निर्धारण किया जाएगा। "

5. मीटर से मापन तथा बिल तैयार करने में परिशुद्धता के लिए व्यवहार संहिता में, —

(क) खंड 1.1 के लिए, निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात् :-

" 1.1 किसी भी दूरसंचार सेवा में पंजीकृत करने से पूर्व, उपभोक्ता को उस सेवा के लिए लागू प्रशुल्क से संबंधित विस्तृत सूचना प्रदान की जाएगी। "

(ख) खंड 1.2 के लिए, निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात् :-

" 1.2 पंजीकृत करते समय, उपभोक्ता को उपभोक्ता अर्जन फार्म की एक प्रति प्रदान की जाएगी तथा प्राधिकरण द्वारा जारी विनियमों, निदेशों तथा आदेशों के अनुसार, उसे सेवा सक्रिय किए जाने के एक सप्ताह की अवधि के अंदर लिखित में निम्नलिखित के बारे में सूचित किया जाएगा —

- (1) उसके द्वारा अभिदत्त प्रशुल्क योजना ;
  - (2) मात्रा से संबंधित प्रभार, जैसे प्रत्येक एसएमएस संदेश या डेटा के किलोबाइट आदि के लिए प्रभार;
  - (3) समय, अवधि एवं मात्रा के मापन में परिशुद्धता, तथा साथ ही अंतर्निहित यूनियों सहित वियोजन और पूर्णांकन नियम, जिनका प्रयोग एक व्यक्तिगत विषय (इवेन्ट) या समूहित विषय के प्रभार की गणना हेतु किया जाना है; और
  - (4) सेवा के प्रावधान, प्रतिबंध एवं समाप्ति के लिए अनुबंधात्मक नियम एवं शर्तें :
- (ग) खंड 1.3 के उपरांत, निम्नलिखित खंड अंतःस्थापित किया जाएगा, अर्थात् :-
- “ 1.4 प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी विनियमों, निदेशों तथा आदेशों के अनुसार प्रशुल्क योजनाएं, प्लान वाउचर, टॉप अप वाउचरों, स्पेशल प्रशुल्क वाउचरों तथा पेशकश में उपलब्ध कॉम्बो वाउचरों के बारे में सूचना, सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर उपलब्ध करायी जाएगी।”
- (घ) खंड 3.1 के लिए, निम्नलिखित खंड प्रतिस्थापित किया जाएगा, अर्थात् :-
- “ 3.1 दूरसंचार सेवाओं के लिए लगाए गए सभी प्रभार, जिनको उपभोक्ता पर अधिरोपित किया जाता है, उपभोक्ता के लिए लागू प्रशुल्क के अनुरूप होंगे ।

राजीव अग्रवाल, सचिव

[विज्ञापन III/4/असाधारण/142/12]

टिप्पणी 1: मूल विनियम, अधिसूचना संख्या 305-8/2004-(क्यूओएस) दिनांक 21 मार्च, 2006 के तहत भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग-III, खंड 4, संख्या-42 में दिनांक 22 मार्च, 2006 को प्रकाशित किए गए।

टिप्पणी 2.— व्याख्यात्मक ज्ञापन, सेवा की गुणवत्ता (मीटर से मापन तथा बिल तैयार करने में परिशुद्धता के लिए व्यवहार संहिता) (संशोधन) विनियम, 2013 के उद्देश्यों और कारणों की व्याख्या करता है।

1250 GI/13-4

व्याख्यात्मक ज्ञापन

भादूविप्रा ने दिनांक 21 मार्च, 2006 के सेवा गुणवत्ता (मीटर तथा बिल प्रणाली की यथार्थता), विनियम, 2006(2006 का 5) के माध्यम से मीटर से मापन तथा बिल तैयार करने में परिशुद्धता के लिए व्यवहार संहिता निर्धारित की है। इन विनियमों में मीटर से मापन तथा बिल तैयार करने में परिशुद्धता के लिए व्यवहार संहिता अंतर्विष्ट है, जिसका प्रत्येक बुनियादी सेवा प्रदाता तथा सेल्युलर मोबाइल सेवा प्रदाता द्वारा पालन किया जाना है। इन विनियमों में भादूविप्रा द्वारा सेवा प्रदाताओं के द्वारा मीटर से मापन तथा बिल तैयार करने में परिशुद्धता की लेखापरीक्षा हेतु लेखापरीक्षकों के पैनल को अधिसूचित करने का उपबंध है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सेवा प्रदाता द्वारा इस संहिता का अनुपालन किया जा रहा है। सेवा प्रदाताओं को भादूविप्रा द्वारा अधिसूचित पैनल में से, एक लेखापरीक्षक को नियुक्त करना होता है तथा उसे प्रत्येक वर्ष 30 जून तक एक लेखापरीक्षा रिपोर्ट जमा करानी होती है। सेवा प्रदाता को लेखापरीक्षक द्वारा लेखापरीक्षा रिपोर्ट में इंगित की गई अपर्याप्तताओं, यदि हो तो, पर उपचारात्मक कार्रवाई करनी होगी तथा इस पर की गई कार्रवाई रिपोर्ट, प्रत्येक वर्ष 30 सितम्बर तक भादूविप्रा को प्रस्तुत करनी होगी।

2. सेवा प्रदाताओं की मीटर से मापन तथा बिल तैयार करने की प्रणाली की लेखापरीक्षा वर्ष 2006-07 से कार्यान्वित है। हाल ही में, यह पाया गया कि कई मामलों में सेवा प्रदाता विलम्ब से लेखापरीक्षा रिपोर्ट दाखिल कर रहे हैं। लेखापरीक्षा रिपोर्ट के विलम्ब से जमा करने के मुद्दे पर लेखापरीक्षकों के साथ चर्चा से यह बात सामने आई है कि, ऐसे विलम्बों का मुख्य कारण सेवा प्रदाताओं द्वारा चयनित प्लानों के लिए अपेक्षित सीडीआर, अपेक्षित सहायक दस्तावेज तथा लेखापरीक्षा आपत्तियों पर टिप्पणियां उपलब्ध कराने में विलम्ब था। अनेक मामलों में सेवा प्रदाताओं ने की गई कार्रवाई रिपोर्ट भी विलम्ब से जमा की है। इसलिए लेखापरीक्षा रिपोर्ट तथा की गई कार्रवाई रिपोर्ट को जमा कराने में ऐसे विलम्ब के लिए वित्तीय निरुत्साहन लगाए जाने चाहिए ताकि उक्त विनियमों की प्रभावकारिता तथा अनुपालन को सृदृढ़ बनाया जा सके।

3. यह सुनिश्चित करने के लिए कि प्रभावित उपभोक्ता से अधिक वसूल किए गए प्रभारों की वापसी सहित, सेवा प्रदाता लेखापरीक्षा टिप्पणियों पर उपचारात्मक कार्रवाई करे, के लिए उपयुक्त वित्तीय निरुत्साहन लगाए जाने चाहिए।

4. विनियम के कार्यान्वयन से संबंधित उपरोक्त मुद्दों के समाधान हेतु निम्नलिखित प्रस्तावित उपायों पर हितधारकों की टिप्पणियां प्राप्त करने के लिए 27 नवम्बर, 2012 को एक परामर्श-पत्र जारी किया था :-

- (क) सेवा प्रदाता द्वारा लेखापरीक्षा रिपोर्ट तथा की गई कार्रवाई रिपोर्ट जमा कराने में विलम्ब के लिए 50,000/- रु0 प्रतिदिन की दर से वित्तीय निरुत्साहन।
- (ख) की गई कार्रवाई रिपोर्ट में असत्य अथवा अपूर्ण जानकारी प्रदान करने के लिए की गई कार्रवाई रिपोर्ट पर 10,00,000/- रु0 तक की राशि का वित्तीय निरुत्साहन।
- (ग) कॉल डाटा रिकॉर्डों की लेखापरीक्षा जो कि वर्तमान के वर्ष में एक बार की जा रही है, को बढ़ाकर वर्ष में दो अर्थात् प्रत्येक छमाही में करना।
- (घ) भादूविप्रा को अधिक प्रभार वसूलने की घटनाओं के संबंध में लेखापरीक्षकों की रिपोर्ट और ऐसी लेखापरीक्षा रिपोर्ट पर सेवा प्रदाताओं द्वारा की गई कार्रवाई पर मासिक प्रगति रिपोर्ट की जानकारी साथ के साथ देना, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि जहां कहीं भी लेखापरीक्षकों द्वारा अधिक प्रभार वसूलना पाया गया है, सभी प्रभावित उपभोक्ताओं को शीघ्र धन वापस किया जाए।
- (च) यदि प्रभावित उपभोक्ताओं को लेखापरीक्षा टिप्पणियों के एक माह के अंदर धनराशि वापस नहीं की जाती है तो, अधिक प्रभारित राशि के समतुल्य राशि का वित्तीय निरुत्साहन, भादूविप्रा के पास जमा करना होगा।
- (छ) पर्याप्त टिप्पणियों के बिना अपूर्ण लेखापरीक्षित रिपोर्ट प्रस्तुत करने पर सेवा प्रदाताओं पर 10 लाख रु0 प्रति लेखापरीक्षा रिपोर्ट का वित्तीय निरुत्साहन।

(ज) सेवा प्रदाताओं को भादूविप्रा के नामांकन तथा भादूविप्रा द्वारा निर्धारित लेखापरीक्षा शुल्क के आधार पर लेखापरीक्षक की नियुक्ति करनी होगी।

5. विभिन्न हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों को भादूविप्रा की वेबसाईट पर अपलोड किया गया। 09 जनवरी, 2013 को परामर्श-पत्र पर एक खुला मंच चर्चा आयोजित की गई।
6. (1) लेखापरीक्षा रिपोर्ट एवं कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करने में विलम्ब; (2) कार्रवाई रिपोर्ट में असत्य या अपूर्ण जानकारी देने; (3) पर्याप्त टिप्पणियों के बिना अपूर्ण लेखापरीक्षा रिपोर्ट देने तथा (4) प्रभावित उपभोक्ताओं पर लगाए गए अतिरिक्त प्रभार की धनराशि को वापसी करने में देरी के लिए वित्तीय निरुत्साहन लगाने के प्रस्ताव के संबंध में एक उद्योग संघ, कुछ सेवा प्रदाताओं द्वारा कहा गया कि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम 1997, प्राधिकरण को वित्तीय निरुत्साहन के रूप में शास्ति अधिरोपित करने की शक्ति प्रदान नहीं करता है। इस परिप्रेक्ष्य में, यह उल्लेख किया गया है कि भादूविप्रा अधिनियम, प्राधिकरण को न केवल विनियमित करने बल्कि विनियमों के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित कराने का भी अधिकार प्रदत्त करता है। "सुनिश्चित" करना शब्द में अनिवार्यता का लक्षण है और इसका अभिप्राय "निश्चित बनाना" है। इसके अतिरिक्त, माननीय सर्वोच्च न्यायालय ने सिविल अपील संख्या 2104/2006 (सैन्ट्रल पावर डिस्ट्रीब्यूशन कंपनी और अन्य बनाम सीईआरसी और अन्य) में अपने 17 अगस्त, 2007 के निर्णय में अन्य बातों के साथ-साथ यह माना है कि "यह सुस्थापित तथ्य है कि प्रवर्तन के अधिकार के अंदर विनियमित करने का अधिकार निहित है।" यह उल्लेख करना संदर्भ से इतर नहीं होगा कि सर्वोच्च न्यायालय द्वारा निर्णयों की शृंखला है, जिसमें माननीय न्यायालय ने बार-बार इस सिद्धांत को दोहराया है कि किसी भी विधान का इस प्रकार से पठन एवं विवेचना की जानी चाहिए कि इससे इसके अधिनियमन के उद्देश्य को सफल बनाया जा सके न कि मुख्य उद्देश्य का अल्पीकरण हो जाए। माननीय सर्वोच्च न्यायालय ने कर्नाटक राज्य बनाम विश्वभारती हाऊस बिल्डिंग सहकारी सोसायटी और अन्य [(2004) 5 एससीसी 430] मामले में अरविन्द दास बनाम असम राज्य और अन्य [एआईआर 1981 गुवाहाटी 18(एफबी)] में गुवाहाटी उच्च न्यायालय के निर्णय के अनुसमर्थन



में उद्धृत किया, जिसमें न्यायालय ने अन्य बातों के साथ-साथ यह माना कि जहां एक संविधि द्वारा अधिकार प्रदत्त किया जाता है, वहां ऐसे अधिकार का अभिप्राय है कि उस अधिकार का प्रयोग करने के लिए विधिसम्मत कदम उठाए जाएं जबकि, ऐसा हो सकता है कि ऐसे कदमों को संविधि में स्पष्ट रूप से नहीं दर्शाया गया हो। माननीय न्यायालय ने आगे यह भी माना कि इस बात का निर्धारण करने में क्या किसी सांविधिक प्राधिकरण द्वारा दावाकृत अधिकार संविधि द्वारा विशेष रूप से प्रदत्त अधिकारों के अनुषंगी अथवा सहायक अधिकार होंगे, न्यायालय को न केवल यह देखना चाहिए कि क्या अधिकार संविधि के प्रावधानों की न्यायोचित विवक्षा से प्राप्त हुए हैं, बल्कि यह भी देखना चाहिए कि क्या ऐसे अधिकार संविधि के प्रावधानों के प्रयोजन को सिद्ध करने हेतु आवश्यक हैं, जो प्राधिकरण को ऐसे अधिकारों के प्रयोग करने हेतु अधिकार प्रदत्त करता है। उक्त निर्णय का संगत भाग निम्नवत् पठित है:-

“हमारा यह स्पष्ट रूप से मानना है कि जब कोई संविधि अधिकार प्रदान करती है तो, ऐसे अधिकार का अभिप्राय है कि उस अधिकार का प्रयोग करने के लिए सभी विधिसम्मत कदम उठाए जाएं, जबकि ऐसा हो सकता है कि इन कदमों को संविधि में स्पष्ट रूप से नहीं दिया गया हो। उस स्थिति में जब नियम बनाने वाला प्राधिकरण, किसी सार्वजनिक स्वरूप का कार्य करने के लिए किसी प्राधिकरण को कतिपय प्राधिकार देता है तो, ऐसे प्राधिकरण को अंतिम रूप से अधिकारों के प्रयोग को मूर्तरूप प्रदान करने हेतु अंतर्वर्ती कदम उठाने के लिए अधिकार प्राप्त होने चाहिए अन्यथा मूल अधिकार भ्रामक, बेतुका और निष्क्रिय सिद्ध होगा, जो कि नियम बनाने वाले प्राधिकरण के अभिप्राय के विपरीत होगा। यह निर्धारित करने के लिए क्या सांविधिक प्राधिकरण द्वारा दावाकृत अधिकार, संविधि द्वारा स्पष्ट रूप से प्रदत्त अधिकारों की अनुषंगी या सहायक कहा जा सकता है, न्यायालय को न केवल यह देखना चाहिए कि क्या अधिकारों को संविधि के प्रावधानों को औचित्यपूर्ण विवक्षा से प्राप्त किया जा सकता है बल्कि यह भी देखना चाहिए कि क्या ऐसे अधिकार, संविधि के प्रावधानों के प्रयोजन को सिद्ध करने के लिए आवश्यक हैं, जो ऐसे अधिकारों को प्रयोग करने के अधिकार प्राधिकरण को प्रदत्त करता है।”

1250 GI/13-5

7. उपर्युक्त के मददे नजर, प्राधिकरण को विनियमों के प्रावधानों के अननुपालन के लिए सेवा प्रदाताओं पर वित्तीय निरुत्साहन लगाए जाने के अधिकार प्राप्त है। हितधारकों से प्राप्त टिप्पणियों को ध्यान में रखते हुए तथा सेवा की गुणवत्ता मानक विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, इन विनियमों को तैयार किया गया है।
8. उद्योग संघ तथा कतिपय सेवा प्रदाताओं से कुछ सुझाव प्राप्त हुए कि वास्तविक कारणों के चलते लेखापरीक्षा रिपोर्ट तथा की गई कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत किए जाने हेतु समय-सीमा को बढ़ाए जाने का उपबंध होना चाहिए। प्राधिकरण ने यह महसूस किया कि लेखापरीक्षा की मौजूदा प्रणाली, जैसे लेखापरीक्षकों की विलम्ब से नियुक्ति और अंतिम तिमाही की सीडीआर लेखापरीक्षा आदि के चलते विलम्ब होता है। इसलिए, प्राधिकरण ने प्रत्येक तिमाही के एक माह के लिए प्रतिदर्श सीडीआर की लेखापरीक्षा विहित की है, जो कि संपूर्ण वर्ष का प्रतिनिधित्व करेगी। इसके अलावा, विनियम में प्रत्येक वर्ष 30 अप्रैल तक लेखापरीक्षकों की नियुक्ति को अनिवार्य बनाया गया है। प्राधिकरण, यह महसूस करता है कि इस विनियम में इन नए उपबंधों के कारण लेखापरीक्षा रिपोर्ट तथा की गई कार्रवाई रिपोर्ट को जमा करने की विलम्ब की संभावना निराशाजनक होगी। तथापि, चूंकि लेखापरीक्षा रिपोर्ट और की गई कार्रवाई रिपोर्ट को विलम्ब से जमा करने हेतु वित्तीय निरुत्साहन का उपबंध किया गया है और सेवा प्रदाता द्वारा अपरिहार्य विलम्ब, यदि कोई हो तो, को पाटने के लिए पर्याप्त समय उपलब्ध कराने हेतु प्राधिकरण ने इन्हें संशोधित करते हुए प्रत्येक वर्ष 31 जुलाई, तक लेखापरीक्षित रिपोर्ट प्रस्तुत करने तथा की गई कार्रवाई रिपोर्ट 15 नवम्बर तक जमा करने का निर्णय लिया है।
9. प्राधिकरण समय-समय पर लेखापरीक्षा हेतु दिशा-निर्देश तथा मीटर से मापन तथा बिल तैयार करने की प्रणाली की लेखापरीक्षा हेतु जांच सूची जारी करता रहेगा। मीटर से मापन तथा बिल तैयार करने की प्रणाली की लेखापरीक्षा को लेखापरीक्षा हेतु इन दिशा-निर्देशों तथा मीटर से मापन तथा बिल तैयार करने की प्रणाली की लेखापरीक्षा हेतु जांच सूची के अनुरूप कड़ाई से निष्पादित करना होगा।

10. मीटर से मापन तथा बिल तैयार करने की प्रणाली की लेखापरीक्षा, वार्षिक रूप से अर्थात् वर्ष में एक बार की जाएगी। तथापि, इस लेखापरीक्षा के दौरान सीडीआर की लेखापरीक्षा संपूर्ण वर्ष के दौरान, इस प्रकार की जाएगी कि प्रत्येक तिमाही के दौरान चयनित प्लान/विशेष प्रशुल्क वाउचर की एक माह की सीडीआर की लेखापरीक्षा की जाए। सेवा प्रदाता और उनके संघों ने एक से अधिक सीडीआर लेखापरीक्षा के बारे में अधिक संसाधनों तथा जनशक्ति के आधार पर अपनी चिंताएं व्यक्त की हैं। तथापि, प्राधिकरण ने सीडीआर लेखापरीक्षा को मीटर से मापन तथा बिल तैयार करने की लेखापरीक्षा को सबसे महत्वपूर्ण भाग मानते हुए, प्रत्येक तिमाही सीडीआर लेखापरीक्षा विहित की है। सेवा प्रदाता बहुत जल्दी-जल्दी नए प्लानों को आरंभ कर रहे हैं और लेखापरीक्षकों के अनुभव के आधार पर यह ज्ञात हुआ है कि अधिकांशतया समस्याएं नए प्लानों में पाई जाती हैं। प्राधिकरण यह महसूस करता है कि सीडीआर लेखापरीक्षा को एक विशिष्ट अवधि की बजाए संपूर्ण वर्ष का प्रतिनिधित्व करना चाहिए। साथ ही सेवा प्रदाताओं के लिए सीडीआर, जब तंत्र में मौजूद रहेगा, तो उसे, इसे आवर्ती के अनुसार प्राप्त करना आसान होगा।
11. डाटा उपयोग तथा बाजार में पेश किए जा रहे बड़ी संख्या में विशेष प्रशुल्क वाउचरों के बारे में शिकायतों पर विचार करते हुए, प्राधिकरण ने इन विनियमों के तहत सीडीआर लेखापरीक्षा में डाटा प्लान तथा विशेष प्रशुल्क वाउचरों को भी शामिल किया है।
12. अगर लेखापरीक्षा आपत्तियों में अधिक शुल्क प्रभारित किए जाने की जानकारी प्राप्त होती है, तो सेवा प्रदाता अधिक प्रभारित शुल्क को प्रभावित उपभोक्ताओं को दो माह के अंदर वापस करेगा। प्राधिकरण का यह भी मत है कि सभी मामलों में धन वापसी के लिए दो माह की अवधि पर्याप्त है। उल्लंघन किए जाने पर, सेवा प्रदाता वित्तीय निरुत्साहन का भुगतान करेगा।
13. इन विनियमों में लेखापरीक्षकों के दायित्वों का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया गया है ताकि लेखापरीक्षकों के कार्यकरण में पारदर्शिता हो। इससे भादूविप्रा को लेखापरीक्षकों से लेखापरीक्षा

के बारे में तथा धन वापसी की प्रगति, यदि कोई हो तो, के बारे में समय से जानकारी प्राप्त करने में मदद मिलेगी।

14. यह सुनिश्चित करने के लिए कि लेखापरीक्षक, सेवा प्रदाताओं से प्रभावित बिना हुए स्वतंत्र रूप से कार्य कर सकें, भादूविप्रा ने विगत में कतिपय कदम उठाए हैं, जैसे सेवा प्रदाता, जिनसे लेखापरीक्षक काम ले सकता है, उनकी संख्या को सीमित करना, लेखापरीक्षक के लगातार किसी एक सेवा प्रदाता के साथ अधिकतम दो वर्षों तक ही कार्य करने को सीमित करना। परंतु फिर भी मीटर से मापन तथा बिल तैयार करने की लेखापरीक्षा की गुणवत्ता के संबंध में चिंताएं बनी हुई थी और लेखापरीक्षकों ने यह सुझाव दिया कि भादूविप्रा लेखापरीक्षकों का पारिश्रमिक निर्धारित करे तथा सेवा प्रदाताओं के लिए लेखापरीक्षकों को नामित करे। परामर्श प्रक्रिया के दौरान, सेवा प्रदाताओं तथा उनके संघों ने इस प्रस्ताव का विरोध किया। वर्तमान में, भादूविप्रा द्वारा लेखापरीक्षकों के पैनल को अधिसूचित किया जाता है तथा मीटर से मापन तथा बिल तैयार करने की लेखापरीक्षा हेतु ऑनलाइन प्रभार वसूलने की लेखापरीक्षा करने में काफी विशेषज्ञता चाहिए होती है। प्राधिकरण इस पैनल को बढ़ाने पर विचार करेगा। एक बार इस पैनल का और अधिक विस्तार किए जाने पर, प्राधिकरण द्वारा लेखापरीक्षकों की आगे नियुक्ति को सीमित करने की संभावनाओं पर विचार किया जा सकता है। प्राधिकरण द्वारा लेखापरीक्षकों की फीस को निर्धारित करने की संभावना पर विचार किया गया है। तथापि, लेखापरीक्षा शुल्क को निर्धारित करने हेतु डाटा के अभाव में, प्राधिकरण ने वर्तमान में लेखापरीक्षा शुल्क को निर्धारित नहीं करने का निर्णय लिया है। वहीं, प्राधिकरण यह आशा करता है कि लेखापरीक्षा के सूक्ष्म अनुवीक्षण तथा इन विनियमों में उपबंधित पैनल से हटाए जाने संबंधी प्रावधानों से लेखापरीक्षा की गुणवत्ता में काफी हद तक सुधार किया जा सकता है।

# TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

## NOTIFICATION

New Delhi, the 25th March, 2013

**F.No.305-8/2012-QOS.**—In exercise of the powers conferred by section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations to amend the Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulation, 2006 (5 of 2006), namely:-

### **QUALITY OF SERVICE (CODE OF PRACTICE FOR METERING AND BILLING ACCURACY) (AMENDMENT) REGULATIONS, 2013 (4 OF 2013)**

1.(1) These regulations may be called the Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) (Amendment) Regulations, 2013.
(2) They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.
2. In regulation 2---
(a) after clause (iv), the following clauses shall be inserted, namely:-
“(iva) “Quarter” means a period of three consecutive months ending on the 30 <sup>th</sup> June, the 30 <sup>th</sup> September, the 31 <sup>st</sup> December and the 31 <sup>st</sup> March of the financial year;
(ivb) “year” means the financial year;
3. For regulation 6 of the principal regulations, the following regulations shall be substituted, namely:-
<b>“6. Audit of Metering and Billing System----</b> (1) The Authority may, from time to time, notify the panel of auditors, who meet the eligibility conditions specified by the Authority in this regard, to audit the metering and billing system of the service providers.
(2) Every service provider shall, by the 30 <sup>th</sup> April of every year, appoint an auditor from the panel of auditors notified by the Authority under sub-regulation (1) to audit at its cost, its metering and billing system of Basic Telephone Service (wireline) and Cellular Mobile Telephone Service on annual basis:
<i>Provided that the Authority may, on receipt of request from the service provider, extend the time for appointment of the auditor and the service provider shall appoint the auditor within such extended time:</i>

1250 G1/13-6

*Provided further* that the service provider may appoint an auditor for one or more services:

*Provided also* that the service provider shall not appoint an auditor-

- (a) consecutively for more than two years;
- (b) who is its internal auditor; and
- (c) with whom it has business relationship during the last one year.

*Explanation:* For the purpose of this regulation, audit of the metering and billing system under these regulations shall not be treated as business relationship.

(3) The Authority may, from time to time, issue such guidelines and checklist, as it may deem fit for audit of the metering and billing system of the service provider and every service provider shall arrange audit of their metering and billing system in accordance with such guidelines and checklist.

4. After regulation 6 of the principal regulations, the following regulations shall be inserted, namely----

**"6A. Procedure for auditing of call data records.**----(1) The call data records of one month generated under different tariff plans shall be audited in each Quarter in a manner so as to include.---

- (a) three prepaid plans that have the maximum number of customers at the beginning of the Quarter;
- (b) two new prepaid tariff plans launched during the Quarter;
- (c) two Special Tariff Vouchers having maximum number of customers at the beginning of the Quarter;
- (d) two prepaid data plans having maximum number of customers at the beginning of the Quarter;
- (e) two postpaid plans having maximum number of customers at the beginning of the Quarter;
- (f) two new postpaid tariff plans launched during the Quarter; and
- (g) two new postpaid data plans having maximum number of customers at the beginning of the Quarter:

*Provided* that tariff plans shall not include corporate tariff plans, not offered to all the consumers:

*Provided further* that in case the new tariff plans launched during the Quarter is less than the number of tariff plans specified under this regulation for audit, other tariff plans of the service provider having maximum number of customers shall be audited.

(2) Every service provider shall provide to the auditor, within thirty days of receipt of request, the call data records and other documents, as may be required by the auditor, for conduct of audit.

(3) If the auditor notices the instance of overcharging, he shall report the instance of overcharging to the service provider, who shall, within fifteen days of receipt of such report, conduct an analysis to verify whether the observation of the auditor is correct and in case, the observation of the auditor is found to be correct, the amount overcharged from the customers shall be refunded to such customers within two months of the receipt of the report and an intimation to this effect shall be sent to the auditor and in case the observation of the auditor is found to be incorrect, the reasons for the same shall be communicated forthwith to the auditor.

(4) Every service provider shall analyse the audit observations and provide to the auditor, for recording in the audit report, detailed comments thereon including--

- (a) reasons for occurrence of the problem;
- (b) date of occurrence of the problem; and
- (c) date of rectification of the problem.

(5) Every service provider shall submit to the Authority by the 31<sup>st</sup> July of every year in which audit of their metering and billing system is completed, an audit report certified by the auditor separately, for Basic Telephone Service (wireline) and Cellular Mobile Telephone Service, for each service area, in such format as the Authority may specify, from time to time, by an order.

(6) Every service provider shall submit to the Authority by the 15<sup>th</sup> November of every year; an action taken report on each audit observation containing therein the details of the action taken on such observations, in such format, as may be specified by the Authority, from time to time, by an order and such details shall include----

- (a) reasons for occurrence of the problem;
- (b) date of occurrence of the problem;
- (c) date of rectification of the problem;
- (d) action taken to address the problem;
- (e) number of customers affected in respect of cases where overcharging was observed by the auditor and total amount involved;
- (f) number of customers under item (e) to whom refunds were made within the time limit specified under sub-regulation (3) and total amount so refunded;
- (g) number of customers to whom refunds were made beyond the time limit specified under sub-regulation (3) and the total amount so refunded; and
- (h) number of customers to whom refunds could not be made and total amount which could not be refunded.

**6B. Obligations of auditor---**(1) Every auditor shall----

(a) undertake audit of the metering and billing system of a service provider in accordance with the guidelines and checklist issued by the Authority under these regulations and it shall not undertake audit of a service provider consecutively for more than two years;

(b) comply with the provisions of the regulations, directions, orders and instructions issued by the Authority, from time to time.

(2) Every auditor shall----

- (a) ensure that the audit is conducted in fair and transparent manner;
- (b) ensure that the confidential data collected during the conduct of audit of a service provider is not shared with any person except in the manner provided under these regulations;
- (c) submit to the Authority report on progress of audit in such format and at such intervals as the Authority may specify from time to time;
- (d) report immediately to the service provider instances of overcharging noted by it during the conduct of audit;
- (e) examine on receipt from the service provider, under regulation 6A, the reasons for non-acceptance of the audit observation on overcharging in excess of the applicable tariff, whether such reasons are acceptable or not and, in case the auditor does not accept reasons furnished by the service provider, he shall report such cases in the audit report along with his observations thereon;
- (f) submit to the Authority, a monthly progress report on action taken by the service provider on instances of overcharging reported under regulation 6A, in such format, as may be specified by the Authority, from time to time;
- (g) verify the action taken by the service provider on instances of overcharging reported under regulation 6A and shall include the findings thereof in the audit report;
- (h) be responsible for completing the audit within the time limit to enable the service provider to submit the audit report to the Authority within the time limit specified under regulation 6A;
- (i) check, while auditing the metering and billing system of a service provider, compliances of the service provider to the Code of Practice for Metering and Billing Accuracy laid down in the regulation and, based on his assessment, he shall prepare an audit report containing ----

- (i) separate audit report for each licensed service area audited by him;
- (ii) the methodology adopted for carrying out the audit;
- (iii) details of tariff plans audited;
- (iv) deficiency noted by him with respect to each of the code or quality parameter laid down in the Code for Practice for Metering and Billing accuracy and his comments on compliance reported by the service provider;
- (v) certificate that he has received all information and explanation from the service provider necessary for the conduct of audit;
- (vi) comments on the authenticity of the information received from the service provider for the purpose of the audit;
- (vii) details of test calls, sample analysis made and the results thereof, separately for each audit observations;
- (viii) analysis of the complaints lodged in the records of the service provider to identify whether the service provider had undertaken root cause analysis of such complaints; and



(ix) verification of action taken on the audit observations in the preceding year; and

(j) include in the audit report all the comments received from the service provider under regulation 6A against each audit observation.

(3) The Authority may refer complaints relating to billing, value added services and other complaints for verification or investigation by the auditor and every auditor, to whom such complaints have been referred by the Authority, shall verify and investigate such complaints and furnish report thereon to the Authority within such time as the Authority may specify, from time to time.

(4) If an auditor fails to comply with the provisions of these regulations, he shall be liable to be removed from the panel of the auditors:

*Provided that* reasonable opportunity shall be given to the auditor to explain the non-compliance observed by the Authority.

**6C. Consequence for failure of the service providers to submit audit report and action taken report----**(1) If a service provider contravenes the provisions of sub-regulation (5) and sub-regulation (6) of regulation 6A, it shall, without prejudice to the terms and conditions of its licence, or the provisions of the Act or rules or regulations or orders made, or, directions issued, thereunder, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, not exceeding rupees one lakh per report for every week or part thereof during which the default continues, as the Authority may, by order, direct:

*Provided that* no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority unless the service provider has been given a reasonable opportunity of representing against the contravention of the regulation observed by the Authority;

(2) The amount payable by way of financial disincentive under these regulations shall be remitted to such head of account as may be specified by the Authority.

**6D. Consequence for failure of the service providers to refund overcharged amounts to customers----**(1) If a service provider contravenes the provisions of sub-regulation (3) of regulation 6A, it shall, without prejudice to the terms and conditions of its licence, or the provisions of the Act or rules or regulations or orders made, or, directions issued, thereunder, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, equivalent to the amount overcharged which was not refunded, as the Authority may, by order, direct:

*Provided that* no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority unless the service provider has been given a reasonable opportunity of representing against the contravention of the regulation observed by the Authority:

*Provided further that* no financial disincentive shall be levied under this regulation for failure to refund the excess charges if financial disincentive for such overcharging has been levied for violation of the provisions of the Telecommunication Tariff Order, 1999.

(2) The amount payable by way of financial disincentive under these regulations shall be remitted to such head of account as may be specified by the Authority.

**6E. Consequence for failure to provide comments on audit observations in the Action taken report----**

(1) If a service provider fails to provide details of the action taken on the audit observations under sub-regulation (6) of regulation 6A or it has submitted details of action taken which it knows or believes to be false or does not believe to be true, it shall, without prejudice to the terms and conditions of its licence, or the provisions of the Act or rules or regulations or orders made, or, directions issued, thereunder, be liable to pay an amount, by way of financial disincentive, not exceeding rupees tenlakh per action taken report, as the Authority may, by order, direct:

*Provided that no order for payment of any amount by way of financial disincentive shall be made by the Authority unless the service provider has been given a reasonable opportunity of representing against the contravention of the regulation observed by the Authority;*

(2) The amount payable by way of financial disincentive under these regulations shall be remitted to such head of account as may be specified by the Authority."

5. In the Code of Practice for metering and billing accuracy,----

(a) for clause 1.1, the following clause shall be substituted, namely:-

"1.1 Before a customer is enrolled for any telecommunication service, he shall be provided the detailed information relating to the tariff applicable for that service."

(b) for clause 1.2, the following clause shall be substituted, namely---

"1.2 The customer shall be provided a copy of the Customer Acquisition Form at the time of enrollment and shall also be informed in writing, in accordance with the regulations, directions and orders issued by the Authority, not later than one week after the activation of service, about ----

(i) the tariff plan subscribed by him;

(ii) quantity related charges such as the charge for each SMS message, or kilobyte of data etc.;

(iii) accuracy of measurement of time, duration and of quantity, and also the resolution and rounding rules, including the underlying units, used when calculating the charges for an individual event or an aggregation of event; and

(iv) contractual terms and conditions for provision, restriction and termination of service:

(c) after clause 1.3, the following clause shall be inserted, namely:-

"1.4 The information about the tariff plans, Plan Vouchers, Top Up Vouchers, Special Tariff Vouchers and Combo Vouchers on offer shall be available on the website of the service provider in accordance with the regulations, directions and orders issued by the Authority, from time to time."

(d) for clause 3.1, the following clause shall be substituted, namely:-  
 "3.1 All charges levied for telecommunication services levied on the customer shall be consistent with the tariff applicable to the customer."

RAJEEV AGRAWAL, Secy.

[ADVT. III/4/Ext./142/12]

**Note 1.**— The principal regulations were published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4, No.42, dated the 22<sup>nd</sup> March, 2006 vide notification number No. 305-8/2004-(QoS) dated the 21<sup>st</sup> March, 2006.

**Note 2.**— The Explanatory Memorandum explain the objects and reasons of the Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy)(Amendment) Regulations, 2013.

### **Explanatory Memorandum**

TRAI has laid down the Code of Practice for Metering and Billing Accuracy through the Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulation, 2006 (5 of 2006) dated the 21<sup>st</sup> March 2006. These regulations contain a Code of Practice for Metering and Billing Accuracy that has to be complied by every Basic Service Provider and Cellular Mobile Service Provider. These regulations also provides for TRAI to notify a panel of auditors to audit the Metering and Billing System of service providers to ensure that the service providers comply with the Code. The service providers have to appoint one of the auditor from the panel notified by TRAI and has to submit an audit report by 30<sup>th</sup> June every year. The service providers shall take corrective action on the inadequacies, if any, pointed out by the auditor in the audit report and an action taken report thereon shall be filed with TRAI not later than 30<sup>th</sup> September every year.

2. The audit of the metering and billing system of service providers has been under implementation since the year 2006-07. Recently, it is observed that the service providers are submitting audit reports late, in a number of cases. From the discussions with the Auditors on delayed submission of audit reports, it emerged that the main reasons for such delays are on account of delays on the part of service providers in providing the required CDRs for the selected plans, supporting documents required and comments on audit observations. In a number of cases the service providers have also submitted the Action Taken Reports late. Hence financial disincentives for such delay in submitting audit reports and Action Taken Reports need to be in place, to strengthen the effectiveness and compliance of the said regulations.

3. To ensure that the service providers take corrective action on the audit observations, including refund of excess charges to affected customers, suitable financial disincentives need to be in place.

4. A Consultation Paper was issued on 27<sup>th</sup> November, 2012, seeking the comments of stakeholders on the following proposed measures for addressing the above issues in the implementation of the regulations:

- a. Financial disincentive at the rate of Rs.50,000/- per day for delay in submission of audit reports and action taken reports by the service providers.

1250 GI/13-8

- b. Financial disincentive not exceeding Rs.10,00,000/- per action taken report for false or incomplete information in the action taken report.
- c. Increase in the frequency of audit of Call Data Records to twice in a year, one in each half year, as against the present audit of once a year.
- d. Simultaneous reporting of instances of overcharging to TRAI by the auditor and monthly progress report on the action taken by service providers on such audit reports so as to ensure that wherever overcharging has been observed by the auditor all the affected customers are refunded expeditiously.
- e. In case the refund to affected customers is not made within one month of the audit observations, financial disincentive equivalent to the amount of overcharged amount to be deposited with TRAI.
- f. Financial disincentives of Rs.10 lakhs per audit report on service providers for giving incomplete audit report without adequate comments.
- g. Service providers to appoint auditor based on nomination by TRAI at audit fees fixed by TRAI.

5. Comments received from various stakeholders were uploaded in the TRAI website. An Open House Discussion on the consultation paper was held on 09<sup>th</sup> January 2013.

6. Regarding the proposals to impose financial disincentives for (i) delay in filing the audit reports and action taken reports; (ii) giving false or incomplete information in the action taken report; (iii) giving incomplete audit report without adequate comments and (iv) delay in refunding the excess charges levied to affected consumers, one of the industry associations and some of the service providers have stated that Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 does not confer upon the Authority power to impose penalty in the form of financial disincentives. In this context, it is stated that the TRAI Act confers power on the Authority not only to regulate but also to ensure the compliance of the provisions of the regulations. The word "ensure" has mandatory connotation, it means "make certain". Furthermore, the Hon'ble Supreme Court, in its judgment dated the 17, Aug, 2007, in Civil Appeal No. 2104/2006 (Central Power Distribution Co. & Ors Vs. CERC & Anr), inter-alia, held that "it is well settled that a power to regulate includes within it power to enforce". It will not be out of place to mention that there are a catena of judgments by the Supreme Court wherein the Hon'ble Court has repeatedly re-stated the proposition that legislation should be read and interpreted so as to further the purpose of its enactment and not in a manner that derogates from its main objectives. The Hon'ble Supreme Court in its judgment in the case of State of Karnataka Vs. Vishwabharthi House Building Co-operative Societies and Ors. [(2004) 5 SCC 430], quoted with approval the judgment of Hon'ble Guwahati High Court in the case of Arbind Das Vs. State of Assam & Ors. [AIR 1981 Gau 18 (FB)] wherein it was inter-alia, held that where a statute gives a power, such power implies that legitimate steps may be taken to exercise that power even though these steps may not be clearly spelt out in the statute. The Hon'ble Court further held that in determining whether a power claimed by a statutory authority can be held to be incidental or ancillary to the powers specially conferred by the statute, the court must not only see whether the power may be derived by reasonable implication from the provisions of the statute, but also whether such powers are necessary

for carrying out the purposes of the provision of the statute which confers power on the Authority in exercise of such powers. The relevant part of the said judgment reads as under:-

*"We are of firm opinion that where a statute gives a power, such power implies that all legitimate steps may be taken to exercise that power even though these steps may not be clearly spelt in the statute. Where the rule-making authority gives power to certain authority to do anything of public character, such authority should get the power to take intermediate steps in order to give effect to the exercise of the power in its final step, otherwise the ultimate power would become illusory, ridiculous and inoperative which could not be the intention of the rule-making authority. In determining whether a power claimed by the statutory authority can be held to be incidental or ancillary to the powers expressly conferred by the statute, the court must not only see whether the power may be derived by reasonable implication from the provisions of the statute, but also whether such powers are necessary for carrying out the purpose of the provisions of the statute which confers power on the authority in its exercise of such power."*

7. In view of the above, the Authority has power to impose financial disincentives on the service providers for non-compliance of the provisions of the Regulations. Keeping in view the comments received from the stakeholders and the need to ensure compliance with the Quality of Service regulations, these regulations have been formulated.

8. There were suggestions from industry association and some of the service providers that there should be provision for extension of time for submission of audit reports and action taken reports on genuine grounds. The Authority felt that the prevailing system of audit, such as late appointment of auditor and CDR audit of the last quarter etc. were contributing to delay. Hence, the Authority has prescribed for sample CDR audit for a month in every quarter, which will be representative of the whole year. Further, the regulations also mandate appointment of auditor by 30<sup>th</sup> April of every year. The Authority feels that because of these new provisions in the regulations the possibility of delay in submission of audit report and action taken report could be dismal. However, since provisions have been made for financial disincentives for delayed submission of audit report and action taken report and in order to have the service provider sufficient time to cover up for unavoidable delays, if any, the Authority has decided to revise the date for submission of audit report to 31<sup>st</sup> July and action taken report to 15<sup>th</sup> November of every year.

9. The Authority will be issuing, from time to time, the Guidelines for Audit and Checklist for Audit of the Metering and Billing System. The audit of the metering and billing system has to be undertaken strictly in accordance with these Guidelines for Audit and Checklist for Audit of the Metering and Billing System.

10. The audit of the Metering and Billing System shall be done annually i.e. only once a year. However, during this audit, the audit of the CDRs shall be done throughout the year in such a way that in every quarter one month CDRs of the selected plans/Special Tariff Vouchers are audited. The service providers and their associations have raised concerns about more than one CDR audit mainly on the ground of more resources and manpower.

However, the Authority has prescribed CDR audit every quarter on account of the fact that CDR audit is the most important part of the metering and billing audit. The service providers are launching new plans quite frequently and from the experience of the auditors it has come to know that problems are more often found in new plans. The Authority feels that CDR audit should be representative of the whole year rather than for a particular period. Also this frequency will be easy for the service providers to extract the CDRs when it is live in the system.

11. In these regulations, considering complaints being received about data usage and large number of Special Tariff Vouchers being offered in the market, the Authority has included in the CDR audit, data plans and Special Tariff Vouchers.

12. In case the audit observations find excess charging, the service provider shall refund the overcharged amounts to affected customers within two months. The Authority is of the view that two months time period is sufficient to effect refunds in all cases. In case of violation, the service provider is liable to pay financial disincentive.

13. In these regulations, the Authority has laid down the obligations of the auditor clearly so that there is transparency in the functioning of the auditor. This will also help TRAI in getting timely information about the audit from the auditor and the progress of refunds, if any.

14. To ensure that the auditors function independently without any influence from the service providers, TRAI had taken certain steps in the past, like restriction in the number of service providers an auditor can take work from, restriction on working with a service provider for not more than two years consecutively. But there were still concerns about the quality of metering and billing audit and the auditors had suggested that TRAI may fix the remuneration for the auditor and nominate the auditor for a service provider. During consultation process the service providers and their associations had opposed this proposal. Presently, the panel of auditors is notified by TRAI and metering and billing audit requires considerable expertise in audit of online charging. The Authority will explore the possibility of enlarging this panel. Once this panel is further enlarged, the Authority may consider further restrictions in the appointment of auditor. The Authority has considered the possibility of fixing the audit fees. However, in the absence of data for fixing audit fee, the Authority has decided not to fix the audit fee for the present. At the same time, the Authority expects that with closer monitoring of the audit and provisions for removal from the panel, provided in these regulations, the quality of the audit could be improved significantly.